指定管理者評価表（様式1）

施設	15 奈良市ならまちセンター		
指定管理者	財団法人ならまち振興財団　（非公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成25年3月31日まで　（5年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	今回は自主事業でのアンケート調査は実施していない。貸館においては利用者より打ち合わせ時に昨年度の利用時の反省などを聞き取る事をし、また催事終了時に問題が無かったかなどを確認し、次回ご利用いただく際の情報を収集するのに努めた。

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	87,179,764	15,724,160		137,055	（市民ホール）41	
平成22年度	88,053,723	18,293,950		142,048	（市民ホール）40	
特記事項						

■ 項目別評価

【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	施設使用の抽選方式の徹底を図り、平等性を保った。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	（財）ならまち振興財団情報公開要綱を施行し、情報公開請求があれば広く情報を開示している。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	個人情報保護の重要性を認識し、（財）ならまち振興財団個人情報保護規程に基づき個人の権利利益を侵害することのないよう職員に周知した。個人の情報を適正に取扱い、財団法人の職員であることを自覚し、法令遵守に努めた。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	市民の方への公平な接客対応、社会活動団体や地域活動への物的・人的支援を行うとともに社会教育の場として情報発信の整備を進めた。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	自主事業・受益者負担形事業・参加型事業の3区分に分けて実施。少額での事業実施を行い、一部追加公演を行うなど予想以上の反響となった。	B
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	年間計画事業の完全実施をし、更には事業予算ゼロでの事業追加実施を行った。今後に向けて受益者負担型事業計画の検討及び試験的実施に努めた	B
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	過去5年間のデータを基に施設利用閑散期の洗い出し及び定期長期利用者への積極的誘致を行った。また地域活動団体への直接支援活動の実施にも努めた。（市民劇団高円への支援他）	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	地域の協力者（ならまち運営会議を含む）の意見等を参考に事業企画を構成して行った。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	当館は複合施設で苦情・トラブルも、周辺環境の事から施設使用内容と多岐に渡る。解決等に関しては出来る限り、当事者と面談・相方の納得できる方法を模索、協力して解決に当たった。また問題点、解決法は文章にて職員全員に回覧し再発防止の徹底に努めた。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	地域活動団体との連携を図り、協力・後援事業を展開し地元住民への施設利用機会の増加に努めた。地域活動団体等の実施事業への直接広報活動（ちらしの手配り）での協力などを行った。また「ならまち案内所」の年始臨時開館（1月2日・3日）を実施。地元旅館に協力として修学旅行生の施設提供の積極的誘致も進めた。	A

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	奈良市の財政状況を勘案し、効果的な予算の配分に努めた。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	入札の実施等による支出削減に努めるとともに、無駄な支出をなくすように常に必要性のチェックを行った。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	財務会計システムを導入し、当財団の管理する各施設の経理を一括管理することで法令に基づいた会計処理が適正に行うことが出来た。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	施設利用内容を考えた勤務ローテーションを作成し、人件費の無駄を無くしサービス部門の強化を図った。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	公立文化施設協議会への研修会及び財団研修会への積極的参加により知識・技術の習得、またそれらの情報を各部署にて共有をすることで職員のレベル向上に努めた。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	公立・私立の類似施設を問わず情報を収集すると共に、実施に向けての施策等も確認し本館で利用できるシステムは取り入れて行った。さらに合わせて本館からの事業情報を発信し、参加者集客への協力を求めた。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	限られた予算の効率的な執行に努めている。財団としての財務状況は健全である。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	備品等の改修・整備について、職員で対応可能な部分は職員で行い、施設の建物管理・設備管理は専門性を有した業者に委託し、職員も積極的に協力する形で業務を遂行した。しかし補修等に関しては予算不足は否めず一部次年度へと持ち越しせざれを得ない結果となっている。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	施設内巡回の徹底、危険個所・安全不備の項目の洗い出し及び職員自らによる修繕、管理委託業者等による修繕作業を行った。また緊急時に備えて職員全員のAED取扱を含む普通救命講習受講、事故災害時の通報マニュアルの周知徹底を行った。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他	公の施設の設置目的を達成するため、どのような取り組みを行ったか。	住民間の相互交流を図る事を目的に、事業の立ち上げを計画・実施した。あわせて地域へのサービスとしてコミュニティー広場の積極的利用に努めた。	A

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である市民の連帯感の育成と文化・教養の向上を図り、ふれあい豊かな地域社会づくりに寄与するため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。また、効率的な施設の管理運営のため、指定管理者内での柔軟な人員の配置を検討して下さい。自主事業について、自主財源の確保に努め、閑散期に実施することでの使用率の向上を図って下さい。

[指定管理者評価表様式例]

平成23年度　奈良市ならまちセンター　施設使用状況

		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合 計		
開館日数　A		26	25	27	27	26	26	26	24	24	23	25	26	305	使用率	稼働率
ホール使用可能日数 B		26	24	24	23	25	25	25	24	23	22	24	20	285	%	%
市民ホール	使用日数 C	9	10	15	17	18	14	16	15	5	7	14	14	154	C/B	D/3/B
	使用回数 D	17	19	30	33	41	38	38	37	11	14	35	34	347		
	使用率 C/B(%)	34.62	41.67	62.5	73.91	72	56	64	62.5	21.74	31.82	58.33	70			
	稼働率 D/(B×3)(%)	21.79	26.39	41.67	47.83	54.67	50.67	50.67	51.39	15.94	21.21	48.61	56.67			
	入場者数	2500	2650	3300	3500	4000	5600	4500	5900	1800	2000	5600	5500	46850	54.04	40.58
多目的ホール	使用日数 E	14	10	16	14	16	8	15	11	12	9	16	11	152	E/A	F/3/A
	使用回数 F	32	18	24	29	35	8	29	16	24	13	33	21	282		
	使用率 E/A(%)	53.85	40	59.26	51.85	61.54	30.77	57.69	45.83	50	39.13	64	42.31			
	稼働率 F/(A×3)(%)	41.03	24	29.63	35.8	44.87	10.26	37.18	22.22	33.33	18.84	44	26.92			
	入場者数	2900	2200	2500	2800	3000	1000	3200	2400	2200	2000	3500	2450	30150	49.84	30.82
会議室	使用日数 G	18	17	19	24	24	15	19	17	18	19	18	24	232	G/A	H/3/4室/A
	使用回数 H	49	57	61	85	113	51	73	69	62	60	75	95	850		
	使用率 G/A(%)	69.23	68	70.37	88.89	92.31	57.69	73.08	70.83	75	82.61	72	92.31			
	稼働率 H/(A×3×3)(%	20.94	25.33	25.1	34.98	48.29	21.79	31.2	31.94	28.7	28.99	33.33	40.6			
	入場者数	1550	2100	1800	2300	2400	1900	2000	2400	1800	1900	2800	2700	25650	76.07	23.22
和室	使用日数 I	10	7	14	10	8	7	17	14	9	10	12	16	134	I/A	J/3/A
	使用回数 J	16	10	33	17	18	14	40	31	17	19	24	27	266		
	使用率 I/A(%)	38.46	28	51.85	37.04	30.77	26.92	65.38	58.33	37.5	43.48	48	61.54			
	稼働率 J/(A×3)(%)	20.51	13.33	40.74	20.99	23.08	17.95	51.28	43.06	23.61	27.54	32	34.62			
	入場者数	170	220	200	130	165	250	200	210	300	150	180	230	2405	43.93	29.07
企画展示コーナー	使用日数 K	8	20	10	9	16	16	22	13	13	9	12	17	165	K/A	L/3/A
	使用回数 L	22	57	30	23	41	47	58	39	40	25	32	48	462		
	使用率 K/A(%)	30.77	80	37.04	33.33	61.54	61.54	84.62	54.17	54.17	39.13	48	65.38			
	稼働率 L/(A×3)(%)	28.21	76	37.04	28.4	52.56	60.26	74.36	54.17	55.56	36.23	42.67	61.54			
	入場者数	1900	3300	2000	2000	2300	2900	5000	2800	2500	2100	2200	3000	32000	54.1	50.49
リハーサル室	使用日数 M	2	2	3	4	4	5	4	5	1	2	7	5	44	M/A	N/3/A
	使用回数 N	5	4	6	8	12	11	11	14	2	4	8	9	94		
	入場者数														14.43	10.27

（注）1. ホール使用可能日数とは、舞台点検で貸し出しできない日を開館日数から削除したもの
2. 使用回数とは、使用区分が午前・午後・夜間とあり一日中使用の場合は3とする。
3. リハーサル室の単独貸し出しは無し（市民ホールと併用するのみ貸し出し可能）

※ この指定管理者評価表様式例の評価項目・評価水準は一例ですので、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮して評価項目・評価水準を設定し、指定管理者評価表の様式を作成してください。

［指定管理者評価表様式例］

平成23年度　奈良市ならまちセンター

施設使用料徴収状況表

（単位：円）

	施設使用料	附属設備使用料	地下駐車料金	合計
平成23年　４月	432,800	132,000	219,900	784,700
５月	510,500	263,950	229,100	1,003,550
６月	793,480	312,850	274,750	1,381,080
７月	591,680	351,050	315,400	1,258,130
８月	539,790	231,400	256,100	1,027,290
９月	791,420	408,550	261,200	1,461,170
１０月	552,720	164,500	236,050	953,270
１１月	400,100	237,750	243,800	881,650
１２月	1,238,210	366,300	186,850	1,791,360
平成24年　１月	321,240	48,250	198,300	567,790
２月	450,980	277,250	246,950	975,180
３月	2,018,570	1,349,370	271,050	3,638,990
合　　計	8,641,490	4,143,220	2,939,450	15,724,160

※ この指定管理者評価表様式例の評価項目・評価水準は一例ですので、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮して評価項目・評価水準を設定し、指定管理者評価表の様式を作成してください。

指定管理者評価表（様式1）

施設	16 入江泰吉記念奈良市写真美術館		
指定管理者	財団法人ならまち振興財団　（非公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成25年3月31日まで　（5年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	・アンケート等の実施（平成23年4月～平成24年3月） 意見箱の設置（展覧会）　573件 受講者アンケート回答者数　86人

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	74,201,913	13,166,670		57,323	（展示室）70	
平成22年度	75,789,599	15,064,810		61,412	（展示室）80	
特記事項						

■ 項目別評価

【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	施設使用申請の際は厳正な抽選により決定するなど、公平性の維持に努めている。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	情報公開要綱等を定め、開示申請の際には、同要綱等に基づく適正な対応ができるよう徹底している。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令順守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	個人情報保護要綱を定め、個人情報の重要性の認識について、各々の職員への徹底に努めている。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	事業活動のあらゆる面で環境や人権への配慮に努めるとともに、事業計画においては、豊かな社会の実現に貢献するための美や憩いの提供方法を念頭に入れて策定している。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	優れた写真芸術発信の場として、事業計画に基づく作品の展示公開・市民の創作活動や写真芸術活動の支援を行い、良好な成果を上げている。	B
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	写真講座やワンポイントアドバイス等のイベントを開催するとともに、来館者の記念品になるような商品を考案し、販売することで、利用者より大きな評価を得ている。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	他の美術館や教育機関等との交流を広め、広報活動の拡大に努めているほか、更なる招客力増加のための取り組みを検討している。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	来館者へのアンケート調査を行い、来館者の意見を反映した事業内容を策定し、実施に努めることで市民サービスの向上を図っている。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	平素から来館者を第一に、迅速・的確・丁寧な対応を心掛けることで苦情・トラブル防止に努めている。万一の際に備え、瞬時に対応可能な組織の編成を行っている。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携・貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	高畑界隈の店舗・仏寺等と協力し、各々で高畑界隈散策地図の作成・配布を行い、観光客等への広報の連携を図っている。	B

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。予算の効果的な配分が行われたか。	収支計画に基づき、妥当性・効率性を保ち、合理的な予算の構築に努めている。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	奈良市契約規則等に準じた入札を行い、安全性を確保した上での経費縮減に努めている。破損した場合等は、第一に職員による修復を試みる等、経費縮減に努めている。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	財務会計システムを導入し、新公益会計基準に基づく適正な会計処理を行うとともに、公認会計士事務所による訪問監査を毎月受けることで適正な経理の執行に努めている。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	円滑に事業を展開するため、総務・学芸・技術に区分した組織を編成し、各々の能力に応じた適正な職員配置を行っている。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	学芸員及び技術員の研修会等へ積極的に参加し、専門知識や技術を互いに共有することで能力向上を図っている。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映されていたか。	来館者のニーズに幅広く応えられるよう財団が他に管理する施設と協力・情報交換を行い、事業に反映させている。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	会計処理規程に基づき予算外支出の禁止を条項で定める等、予算準拠主義により運営している。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	施設については、専門業者による定期的な保守点検を実施し、常に良好な状態の維持に努めるとともに、職員による日常点検を実施している。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	夜間の防犯対策として機械警備を導入している。また、自衛消防組織を編成し、災害時の避難誘導等を的確に行うため、消防計画を作成するとともに、年1回消防訓練を実施している。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他			

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である奈良に関係の深い写真等の展示及び保存等を図り、文化の向上に資するため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。また、来館者を増やすための取り組みを市と協議しながら検討して下さい。

指定管理者評価表（様式1）

施設	17 奈良市音声館		
指定管理者	財団法人 ならまち振興財団　（非公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成25年3月31日まで　（5年間）
評価対象	平成23年度 管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・月次業務報告書の確認（月1回）	利用者等の意見聴取	

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	45,907,818	1,537,450		67,455	42（ホール）	
平成22年度	44,342,657	1,170,170		66,141	43（ホール）	

特記事項	

■ 項目別評価

【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	条例、施行規則等の関係規定を踏まえ、適正な取り扱いを遵守。抽選を行う場合は、公開で行うなど、透明性のある施行に取り組んでいる。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	（財）ならまち振興財団情報公開要綱を施行し、情報公開請求があれば広く情報を開示するようにしている。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	個人情報保護の重要性を職員全員が認識し、(財)ならまち振興財団個人情報保護規定に基づき、個人の権利利益の侵害がないように取り組んだ。また、名簿等の情報媒体の管理を徹底し、漏洩防止に努めた。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	わらべうた教室においては、受講生の心身の成長に対する適切な働きかけを行い、人間性や情緒の安定を目指した。また、乳幼児を持つ母親や高齢者が広い人間関係をつくれるような機会作りに取り組んだ。劇団「良弁杉」の活動では、館内公演および出張公演により、奈良の民話を基に歴史や文化の紹介活動を広く行った。ミニコンサート等を定期的に開催し、市民と観光客に対し音楽に気軽に触れる機会を提供するとともに、ならまちの活性化につながる事業を展開した。	A
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画通どおりに事業が実施されたか。計画通りの成果が上がったか。	わらべうた等を通じて市民に奈良の文化の良さを伝え、伝統文化の継承を図るとともに、観光客向けのイベントを定期的に開催し、ならまちの活性化に努めた。	A
	自主事業実施計画	自主事業計画実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	わらべうたや邦楽器、コーラスなどの教室展開を推進し、市民が気軽に文化にふれる機会を提供した。また、観光客向けのミニコンサートを定例化し、入館者増に努めた。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	貸館利用においては、ホームページによる誘導と充実した接客対応に取り組み、前年比120%の利用を達成。ミニコンサート等では定期開催を定着させ、常連客の確保に努めた。外国人観光客への対応策として、職員の自己啓発により、英語での対応を可能にしている。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映についえ、具体的・効果的な方策が行われたか。	自主事業参加者に対しては、対話を頻繁に行うことで率直な意見を引き出して、迅速な対応に努めた。貸館利用者や観光客、周辺住民の意見を全職員で共有し、実施・改善が行えるようにした。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	日常での接客業務が苦情やトラブル防止の最善策であることを全職員が理解し、丁寧かつ明確な情報提供に努めた。希望に沿えない場合には、代替案を提供するなど、対応への不満を感じさせないように心がけた。 機材故障や設備破損等による苦情は、担当課に速やかに報告し、改善を協議した。	B

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	自主事業において地域行事への参加を行い、受講者・参加者に地域の歴史や文化に興味を持ってもらえるように取り組んだ。また、地元の学校園の校外学習等を積極的に受け入れ、連携を図った。市内外の保育士や教員の研修会も積極的に受け入れ、わらべうたを用いた幼児・初等教育への援助に取り組んだ。	A
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	通年実施の自主事業では収入予算と決算に大きな差が生じる可能性が高いため、経費の精査を行いながら、適正な支出に努めた。単発の自主事業では、収入予算に達するよう広報等に取り組み、収入を確保した。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	コピー数の削減や間引き点灯等で管理経費の削減に努めた。貸館利用による時間外勤務が大幅に増えているため、事務処理による時間外勤務を極力なくし、人件費の抑制に努めた。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	法令に適した会計処理を遂行し、迅速かつ適切な処理を行った。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	館長が非常勤のため、主任級職員が必ず1名は出勤するようにし、問題発生時に対応できるようにした。休日がシフト制のため、各職員の担当業務において、不在時に対応や実務面でフォローできるような出勤状況確保に努めた。夜間貸館利用が大幅に増えたため、職員を含めた安全確保に向け、夜間貸館の女性職員1名での従事を廃止し、原則男性職員1名での従事とした。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	音楽、美術、舞台技術等、職員の専門性に対する必要性が高まっているが、各々の担当業務に対する自己啓発に基づいて、技能の向上を図った。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	施設どうしの連絡を密に行い、業務の様々な分野において情報交換等を行うことで、効率的な運営に取り組んだ。財団全体レベルの大きな事業では、職員派遣等で連携し、円滑な実施を図った。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	全指定管理料における自主事業分野の割合を1%程度に抑え、館の管理維持に必要な経費を確保するように努めた。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	軽微な点検保守業務は、全職員が巡回実施し、予算範囲内で対応を行った。専門知識や法定資格が必要な業務については、入札を行って業務委託を行い遂行した。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	消防計画に基づき、緊急・災害時における職員役割を明確にした自衛消防組織を編成し、当年度の職員配置体制を踏まえた適切な役割分担を計画した。勤務体制において、必ず男性職員が出勤するようにし、防犯体制の確保に留意した。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他			

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である伝統的な芸能の継承並びに音楽及び演芸の振興を図り、市民の文化の向上に資するために、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。また、効率的な施設の管理運営のため、指定管理者内での柔軟な人員の配置を検討して下さい。

【平成23年度　奈良市音声館　貸館稼働率】

貸出室名	室数	合計稼働率
ホール	1	41.5%
プレイルーム	2	21.6%
個人レッスン室	3	3.0%
会議室	2	20.5%
和室	2	20.0%

指定管理者評価表（様式1）

施設	18 奈良市ならまち振興館		
指定管理者	財団法人ならまち振興財団　（非公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成23年3月31日まで　（3年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	ならまち振興館来館者が記入できるノートを設置（年間200～300件程度の感想書き込み有り）

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	5,119,767			11,821		
平成22年度	5,283,959			13,244		

特記事項	

■ 項目別評価

【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	ならまち振興館条例に基づき、適正な管理運営を行った。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	（財）ならまち振興財団情報公開要綱を施行し、情報公開請求があれば広く情報を開示した。また、奈良市情報公開条例改正に伴う部分についても適時変更し対応した。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	個人情報保護の重要性を認識し、ならまち振興財団個人情報保護規程に基づき個人の権利利益を侵害することのないよう周知すると共に施設管理を行うに当たっては、個人の情報を適正に取扱い正当な理由なく他人に知らせ不当な目的に使用しない。法令遵守においても、財団法人の職員であることを自覚し、市民との信頼関係を確立し不当要求行為や法を逸脱する行為等の未然防止を図った。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	ならまち振興館は貸館業務を行っていないが、他団体が行う当評価項目に値する催し等には、一定の限度を超さない範囲で協力又は協働をしている。（サマーセミナー実施会場や他団体の行う「ならまち視察」の説明会場として）	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	清掃業務・植木管理業務・機械警備業務についてそれぞれ契約を締結し館の管理を図った。「ならまち」の視察団体や「ならまち」を学習する学生達への資料提供やレクチャーなどを行う場所としても使用し、「ならまち」への南の玄関口として活用するなど、館の効用を活かし管理できた。	B
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	ならまち散策に訪れた方々への「ならまち案内業務」なども実施出来て市民文化の向上及びならまち広報に寄与できた。	B
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	ならまち散策時の休憩スペースとして、また、町家とは違った趣で建つ建物として見学するだけでなく、観光ボランティア協会の協力を得て、ならまちの見所や歴史、広くは奈良の紹介などを行うサービスを展開し大変喜ばれている。観光案内雑誌やその他メディアにおいて当施設のアピールも実施した。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	当館に訪れる方々に自由に書き込んでいただくノートを設置し、当館やならまちへの評価を把握し反映に活かした。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	振興館に対する苦情・トラブル無く運営できた。正当な意見提言については、即時実行を心がけた。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	ならまちへの来訪者増員が地域経済への貢献の一つと考えている。また、当館で実施している「ならまち案内業務」による奈良の説明（土産物や食事処…等々もおりまぜて）なども貢献できた。	B

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	効率よく適正な支出を行った。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	常勤職員として1名の人件費で対応し、係る諸費用（光熱水費や管理費）についても最小限にとどめ削減を図った。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	当財団は財務会計システムを導入しており、税理士の定期コンサルティングもあり法令に準拠した会計処理を行った。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	正規職員1名による常勤体制をとり、週休・休暇の場合は、交代要員を配置しならまち振興財団職員就労協定に則り業務にあたった。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	職員の研修・指導については、適時行っている。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	当財団は、他に入江泰吉記念奈良市写真美術館・なら工藝館・音声館・ならまちセンターなど来訪者を対象とした施設も管理しており、ならまち振興館においても来館された方々に満足いただける施設になるよう運営に努めた。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	財務会計システムを導入し、税理士の定期コンサルティングもあり法令に準拠した会計処理を行っており、財団としての財務状況は健全である。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	定期清掃だけでなく、常勤職員による施設内外の清掃・設備等の点検を行い、施設の不備等については所管課への報告など維持管理に努めた。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	緊急時対応連絡網を作成し、日常時の保安・警備等安全管理に備えた。休日、夜間等における保安・警備については、警備会社による機械警備委託を行っており警備等安全管理に努めた。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他	公の施設の設置目的を達成するため、どのような取り組みを行ったか。	「ならまち」活性化及び広報に関して、他団体との共催事業や協働を実施するなど施設設置目的を達成することが出来た。	B

■ 総合評価

総合評価	指定管理者は誠実に業務に取り組み、適切な施設の管理運営ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	

指定管理者評価表（様式1）

施設	19 名勝大乗院庭園文化館		
指定管理者	株式会社奈良ホテル　（非公募）	指定の期間	平成22年　4月　1日から 平成24年　3月31日まで　（2年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書のの確認(年1回) ・日常の業務報告(月報)の確認	利用者等の意見聴取	・雑記帳を備えている(319件の書き込みあり) ・利用者アンケート(11月実施、回答者数25人) ・利用者アンケート(　3月3日実施、回答者数26名)

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	11,857,323	761,100		49,094	（展示室）70	
平成22年度	12,997,466	709,200		57,473	（展示室）45	
特記事項						

■ 項目別評価

【評価基準】 A:協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B:協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C:協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保に付いて、具体的・効果的な方策が行なわれたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	奈良市名勝大乗院庭園文化館条例等に基づき、市民あるいは観光客を問わず公平に観覧と利便に供した。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的効果的な方策が行なわれたか。	主にしみんだより掲載及びならまちの各文化施設、観光案内拠点にチラシを設置、奈良ホテルのホームページに各催し掲載等行なっている。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令順守について、具体的・効果的な方策が行なわれたか。	市の関係条例に基づき、適正に処理している。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行なわれたか。	当庭園は、人権ゆかりの史跡で、その旨の説明を加えている。奈良ホテルの人権研修に参加している。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画通りの成果があったか。	文化振興事業並びに施設管理事業を計画し、実施した。	B
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	実施計画どおり「文化サロン」他１１件を実施し、見込みどおり、或いは見込み以上の参加者を得ることとなった。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行なわれたか。	しみんだより、各種情報誌などにPRを行なうとともに来館者に貸し施設の案内、庭園使用の案内等行ない、利用者が増えた。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行なわれたか。	来館者に出来るだけ声掛けを行うほか、各事業のアンケートを行っている。館内に雑記帳を備えている。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行なわれたか。	親切な対応を心掛けることで、トラブルの未然防止に努めた。	A
	地域等における連携、貢献	地域等における連携・貢献について、具体的・効果的な方策がおこなわれたか。	ならまち内の各関連施設と連携し、館の利用とならまちの振興を図った。	A

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。予算の効果的な配分が行なわれたか	館の運営と文化の向上のための施策をバランスよく効率的に行った。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行なわれたか。	省エネの室温設定、照明施設、自動ドア等の使用制限を行い経費削減に努めた。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経費の執行が適正に行われたか。	予算管理を行うと共に、修繕、備品購入などは管理部署と連絡を取り適正に処理した。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準(労働関係法規の順守を含む)を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制(指揮系統、責任権限含む。)であったか。	奈良市名勝大乗院庭園文化館条例を適切に施行するための最低限の職員配置とした。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行なわれたか。	窓口業務にあたり、親切な対応に勤めるため適宜必要な研修を行った。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映されていたか。	旧大乗院敷地内に建つ歴史ある奈良ホテルのお客様に、以前より大乗院を紹介してきた経験に基づき、来館者に対応している。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか	文化施設のため、本来その収益性は高くはないが健全である。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行なわれたか。	施設・設備は丁寧な取扱いをするとともに、その維持管理は専門業者に委託した。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	館内の連絡体制を密にし、安全管理に万全を期し、併せて機械警備を行った。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他			

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である市民の文化の向上を図るとともに、市民及び本市を訪れる観光客の観覧と利便に供するため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。

指定管理者評価表（様式1）

施設	20 なら100年会館		
指定管理者	財団法人奈良市文化振興センター （非公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成25年3月31日まで （5年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	自主事業催しアンケート（回答者1,168数人） 文化サポータとの意見交換会（随時実施、サポーター66人）

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	354,544,568	52,211,115		228,864	（大ホール）54	76
平成22年度	382,975,376	57,114,285		236,388	（大ホール）62	73

特記事項	

■ 項目別評価

【評価基準】 A:協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B:協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C:協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	貸館利用に関しては受付初日に、希望する日時等で申請者が複数の場合は抽選を行い、公平性の維持に努めた。また自主事業等のチケット販売については発売日をしみんだよりやホームページで告知した。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	財団独自の情報公開要綱、事務処理要領のもと、請求に基づき情報開示するとともに、要求があれば積極的に情報提供した。また、ホームページを利用し、催しや使用案内、施設利用状況を掲載した。また特例民法法人としての情報公開（事業報告・収支決算・事業計画・収支予算・財務諸表等）も実施した。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	個人情報の保護に関する法律及び奈良市個人情報保護条例等の関連例規を遵守し、保有する個人情報の安全管理のため、さらなる財団独自の個人情報保護方針のもと、厳重に管理し、漏えい等を防止した。またすべての職員は社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、法令遵守を徹底した。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	人権の保護に対して最大限の配慮を払うことが必要と考えている。そのために人権教育・啓発の取組が重要であると認識しており、職員の人権に対する意識を啓発するために研修会への参加を推進した。また福祉・障がい者団体によるコンサートの支援、教育普及活動としてクラシック音楽に対する裾野を広げるアウトリーチ活動や、伝統芸能教室などを開催した。環境に関しては、省エネルギー対策の取り組みとして化石燃料の使用削減や物品の繰り返し使用などを実施した。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	奈良の文化情報発信拠点として、主催事業等や貸館事業をバランスよく実施するとともに、多くの市民のニーズを取り入れ、質・量ともに多種多様な公演を実施した。特に、貸館事業では利用者がリピーターになっていただけるよう、柔軟で親切な対応に心がけ、接客した。心豊かに暮らせる地域づくりと、質の高い文化に触れ、生きる力を自然に育む人づくりに貢献する等、ホールに相応しい運営を行った。	A
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	自主事業は文化振興事業の大きな核として、文化の育成、向上とともに地域の活性化を進め、地域づくり、人づくりを目指した。職員の専門性、企画力を活かし、助成金、補助金の申請を積極的に行い、市民に安価で良質の文化を提供できるように努めた。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	市民そして来館者へのサービス向上の方策として、地域への貢献を第一に考えた。具体的には歴史・文化が豊かな奈良の地を代表する当館での公演鑑賞、出演等文化的な活動として、万葉オペラ・ラボ事業を推進した。貸館については、各種大会、学会等を積極的に誘致した。また借り手の立場・一緒に作る立場になって市民の文化育成に尽くし、利用の促進に努めた。このほか「なら100年会館友の会」を対象としたチケット優先販売や情報提供などサービス向上に努めた。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	主催事業ではコンサート等の市民ニーズの把握と反映について、開催時においてアンケート調査を実施した。それらの集計を分析した結果、①有名アーティストコンサート②オペラ公演③市民参加型イベント④若手演奏家支援コンサート⑤アウトリーチ活動の充実⑥奈良らしい事業開催、以上6項目の事業を希望する声が多数あり、これらのニーズを踏まえた事業を、積極的に展開した。また、文化サポーターから直接声を聞くため意見交換会を実施し、ニーズ・評価の把握に努めた。またそれを職員全員による会議で反映させた。	B

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	苦情やトラブルを未然に防ぐため、職員は電話応対では、姓を名乗り、電話や窓口の応対、インフォメーションでの応対には、細心の注意払った。もし、苦情があった場合には、その内容を十分に把握した上で、適切な判断をするとともに、対応するべき事項についてはお客様の立場になって考え、誠心誠意対応した。苦情に対する対応がトラブルに発展した場合は、その内容を十分に理解し、冷静に対処してトラブルの拡大を防ぎ、できるだけ速やかに解決するよう努力した。また、苦情やトラブルの内容、その後の経緯等を職員間で共有し、改善すべき事項は改善し、サービスの質を向上させた。不測の事態に備えて、普段から地域交番や奈良警察署等と情報交換を密にし、不審者や他の来館者に危険を及ぼすような行為に対しては、迅速に警察に出動要請をする体制を整えた。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	近隣の自治会活動（地域清掃等）、地域の街づくり等の会合へ、職員が積極的に参加した。また多くの来場者が見込まれる場合は事前に各自治会にお知らせをし、地域生活の支障をきたさないよう関係各所と協議した。	B
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	奈良市の財政事情を勘案した収支計画を策定し、事業を実施した。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	維持管理経費については経費削減に努め、施設・環境衛生（防災センター）業務、保安警備業務、清掃業務については一般競争入札を実施し、約300万円のコスト削減する等、効率的な費用対効果を高めた。人件費については、職員の時間差出勤体制をさらに充実させ、効率的な運用で、時間外勤務手当等を縮減した。また、備品や設備等を大切に扱い、将来への経費縮減につなげている。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	改定公益法人会計基準に基づいて、会計業務、税務申告業務、財務・経営管理業務等すべての業務について、透明性、正確性を確保するとともに、職員は会計システムによる状況把握や、関係法令の理解に努めた。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	館長、事務長の下、総務・施設担当6名、事業担当9名で運営。特に各部署には蓄積された施設管理や事業に関するノウハウ・経験・実績を保有している職員を配置した。また、会館のスケジュールを優先し、積極的に時差出勤を行い、時間外経費の削減に努めた。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	職員は業務全般を理解するとともに、全国公立文化施設協会などの研修会等に参加した。また、常時、安全管理・危機管理に臨機応変の対応ができるよう、全職員は普通救命講習を修了し、うち半数は甲種防火管理講習・防災管理講習・自衛消防業務講習も終了した。	A
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	職員のほとんどは、開館当初からの業務経験、または類似施設等での業務経験があり、実践を通して相当の訓練を受けている。特に各部署には蓄積された施設管理や事業に関するノウハウ・経験・実績を保有している職員がおり、管理運営の業務がスムーズに遂行できた。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	特例民法法人として、限られた予算の範囲内で、費用対効果を十分発揮できるよう努力した。収益事業では若干の黒字が確保でき、負債による経営の圧迫はない。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	会館内設備の耐用年数の延長および光熱水費の節減をはかるように万全を期し、適切な運用保守点検業務を実施した。設備規模が広範囲であるため、全体の調和に重点をおいた立案とし、維持管理費を可能な限り縮減して費用対効果が発揮できるように考えた。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	関係者の意識向上や研鑽を継続的に進めると同時に、災害の発生に備えて、業務に従事する者の行動規範を定めることを目的とした、危機管理マニュアルを作成しており、閉館中で交通遮断の場合でも30分以内に出勤できる職員を6名確保している。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他	公の施設の設置目的を達成するため、どのような取り組みを行ったか。	奈良市制100周年を記念して建設されたなら100年会館は、市民の文化振興と地域間交流の促進を図ることを目的として設置された奈良県内最大のホールである。奈良市文化振興計画のテーマである「伝統と創造が響きあうまち奈良」の実現へ向けて、海外招聘オペラ公演から身近に親しめる催しまで、全てのホールを活用し、幅広いニーズに応じた鑑賞の機会を提供した。また、奈良市が誇る歴史文化を活かした“奈良ならでは”の創作芸術により、地域における独創的な文化による人づくり・街づくりに積極的に取り組んだ。	A

■ 総合評価

総合評価	施設の設置目的である市民の文化の振興と国際交流をはじめとする地域間交流の促進を図るため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。自主事業の実施について、自主財源で実施できるような工夫を検討して下さい。

指定管理者評価表（様式1）

施設	21 奈良市杉岡華邨書道美術館		
指定管理者	財団法人杉岡華邨書道美術財団 （非公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成25年3月31日まで （5年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部 文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	28,325,468	1,036,090		12,059		
平成22年度	29,944,117	1,667,330		13,216		
特記事項						

■ 項目別評価

【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	講座等については事前応募を原則とし、必要な場合は締切日をもって厳正に抽選を行った。また、館内でのテレビ中継を行い、より多くの市民の受講機会を確保した。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	情報公開の請求があった場合は、適正に情報公開を行えるよう(財)杉岡華邨書道美術財団情報公開要綱並びに情報公開事務処理要領を定めている。また、ホームページにおいて同財団の事業計画、事業報告等を公開している。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	(財)杉岡華邨書道美術財団個人情報保護規程に従いその目的を達成するため、不要な個人情報の収集・保存・蓄積や目的外利用を禁止し、個人情報の漏洩を防ぐための管理・使用は厳格に行った。また、職員は奈良市法令遵守の推進に関する条例等に準じ、法令遵守の重要性を深く認識し、さらには公共施設を管理する者であると言うことを十分に自覚し、常に市民の福祉の増進を目指して公正に職務を遂行することを念頭に置き、業務を行った。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	人権については、人権週間など機会があるごとに職員の人権意識の啓発をすすめるとともに、心身障がい者の方々の利便性に配慮するよう努めた。福祉・教育については、展覧会や書道文化講座、列品解説講座、作品解説会を通して、市民の方々に生涯学習の場を提供すると共に、子供を対象とした夏休みのクイズ企画や漢字の成り立ちについてなどの解説を行い、子供たちの校外学習の機会を提供した。環境については、職員の環境意識を高め、冷暖房温度設定の厳守、照明の節減、美観を損なわない範囲で窓にエアキャップや日除けを設置するなど節電対策の徹底や環境負荷の低い物品の購入などを積極的に行った。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	企画展覧会として「尾崎邑鵬と門人展」、「杉岡華邨と門人展」を開催。漢字系、かな系バランスよく紹介することができ、また現代書壇を代表する作家に焦点を当て、その指導を受けて自らの書を研鑽し続けている門人と共に紹介するシリーズ展として高い評価を得ている。館蔵品展についても、「杉岡華邨の横形式」、「親しみやすいかな」と、新たな視点で杉岡芸術を紹介し、好評を得ることが出来た。	B
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	開催中の企画展覧会の出展作品や出品作家についての講演や、杉岡華邨作品についての解説、広く文化や芸術に関わる話などをテーマに、自主事業として書道文化講座、列品解説講座を合計5回開催し、合計842人にご参加頂いた。また、毎月1回学芸員による作品解説会を継続的に開催している。 調査研究活動として、企画展覧会の一環として貴重な保存資料となる図録を作成することが出来た。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	美術館利用者の利便性の一層の向上を図るため、市民からの多様化するニーズを的確にとらえ、迅速に適切で、柔軟・融通性のある対応を行うとともに、美術館からも積極的に情報を公開し発信した。日常の業務においても市民や市外の観光客など分け隔てること無く、親切に誠意をもって接するように努めた。また、ならまち界隈には観光客が利用できる公衆トイレが少ないことから、トイレを無料開放している。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	来館者とのコミュニケーションや、当館に協力頂いている書家の先生方との対話から聞かれる様々な意見や要望等を真摯に受け止め、また、各種メディアで報じられる公共施設、公立博物館・美術館の現状や課題にも注意を払い、公共サービスとしての公平性、実現性や効果を的確に判断し、積極的に運営や事業に反映して行くよう努めた。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	苦情・トラブルが発生した場合は迅速に誠意を持って対応し、遅滞なく関係部署へ報告することを第一とし、必要な場合は、奈良市の担当部署と連絡を緊密にとり、情報を共有した上で連携し、または指示を仰ぎ対応する。トラブルが違法な要求などの場合は、警察などの指導も要請し迅速に対応するようにし、他の奈良市の施設とも情報を共有化し、他の施設であったトラブルについても検討し、対策を講じるように努めた。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	タウンコンサートやわらべうたフェスタなどへの協力や参加、近隣の商店会等に協力しなら燈花会やあるくん奈良スタンプラリー、地元祭典への協力などを通して、ならまちをはじめ奈良全体の観光活性化のため連携を行った。また、奈良市の観光キャンペーン等にもデザインなどで協力を行っている。	B

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	展示等事業経費については外部発注を抑制するなど経費の節減に努めた。また、施設管理事業については節電対策の推進による光熱水費の節減と、指名競争入札による委託費削減に努めた。経費・収入の見込みは適正・合理的だった。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	施設管理については、例年以上の節電、省エネルギー対策を推進し、照明の削減や待機電力の削減、適正な空調温度管理や日除け、断熱用エアキャップ設置により光熱水費の倹約に努めた。指名競争入札の活用と業務内容の見直しにより委託経費を抑制した。展示等事業についても、外部への発注を抑制し、内部での制作等により経費の縮減に努めた。また、職員のコスト意識の徹底化を図り、迅速かつ効率的な職務遂行による人件費の抑制など、効率的かつ柔軟な方法や発想で経費の削減を行った。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	(財)杉岡華邨書道美術財団会計処理規程及び公益法人会計基準に従い、また奈良市が定める会計規則及び契約規則等の各規則に準じ、厳正かつ効率的な経理処理を行った。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準(労働関係法規の遵守を含む。)を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制(指揮系統、責任権限含む。)であったか。	職員配置は常務理事1名、職員3名の合計4名となっている。美術館運営については、必要最低限の人員配置であり、非常に効率的な運営が行われている。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	職員の資質の向上並びに勤務能率の向上を図り、美術館の円滑な管理運営を目的とし職員研修を行った。また、書道芸術全般や杉岡華邨のかな書についての知識の充実を図るため、職員研修として各展覧会の視察や講演会の受講を行った。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	平成12年の開館当初より一貫して当館の美術館運営、展覧会活動等を実施しており、組織としてもまた各職員の知識、技能としてもノウハウが蓄積されていると言える。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	単年度での収支は均衡しており、また借入金等固定債務等も存在せず、財団の基本財産及び書道文化振興積立金等の資産も年間予算額以上あるため、財務状況は健全であると言える。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	長期にわたる使用に耐えるよう、施設・備品等の取扱いには細心の注意を払っている。なお、電気工作物の保安管理、エレベータ保守点検、消防設備点検、その他の設備管理については資格や専門知識を必要とするため専門業者に委託し、日常的な目視点検や作動状況の確認、簡単な補修などを適宜行うとともに、委託業者の保守、点検が適正に行われているか確認に努めた。また、施設・設備重大なトラブルを生じた場合は、奈良市の所管課に遅滞なく報告し、協議のうえ適正に対処した。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	開館時は財団職員が館内及び館周辺を適時巡回し不審者や施設・設備の破損箇所などを点検し、また防犯カメラにより館内を随時監視した。閉館時は、機械警備により常時遠隔監視により安全の確認確保を行った。 また、非常時の緊急連絡網を定め、大規模災害など不測の事態が発生した場合を考慮し、職員は公共交通機関以外の通勤方法を常に検討・確保するように心掛け、また発生時には速やかに出勤し施設の被害状況の確認と保全に努めるとともに、美術館の公共的な役割から地域社会との連携にも積極的に貢献するように努めた。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他	書道に関する普及活動に関すること。	「親しみやすいかな」展では、杉岡芸術の新たな面に焦点を当て、より広く書道初心者の方にもかな書に興味を持ってもらうための展覧会とした。その他の展覧会も様々なテーマに沿って開催し、それら展覧会についての理解を深めて頂くとともに書芸術を含む芸術文化全般について興味を持って頂くために書道文化講座・列品解説講座を行った。また、毎月の学芸員による作品解説会や、子供達が書芸術に親しむ機会を作るための夏休みクイズ等を通して書道文化の普及を行った。 また、美術館の社会貢献活動の一環として、将来にわたる芸術文化の担い手の教育・育成のため、大学の学芸員養成課程の博物館実習生を3人受け入れた。	B

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である書道作品及び資料の保存、展示等を行い、市民の書道芸術の学習、鑑賞等に寄与し、豊かな市民文化の形成を図るため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。また、広報活動など来館者を増やすための努力を積極的に行って下さい。

指定管理者評価表（様式1）

施設	22 奈良市西部会館市民ホール		
指定管理者	国際ライフパートナー株式会社　（公募）	指定の期間	平成20年4月 1日から 平成25年3月31日まで　（5年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回）　・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	・利用者アンケート（23年度事業開催時、8回。回答者総数1,212名。）意見箱の設置（投函、2件）利用者との意見交換は、随時、舞台打合せ、舞台終了時を利用して、ヒヤリングしている。

主な指標		使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	36,180,000	13,574,525		49,340	51	
平成22年度	36,476,000	13,704,200		48,965	49	

特記事項	・利用者アンケート項目の内、1．スタッフの接客対応で「大変良い」「「良い」のポイントは、6月11日調査で「94．0%」でした。2．ホールの清潔度調査では、「95．2%」でした。

■ 項目別評価

【評価基準】 A:協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B:協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C:協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	貸館事業では、受付開始時、申請者が複数名以上の場合は、公開抽選にて公平な運営に努めた。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	リーフレットを作成し窓口に常備。ホームページにて、施設の概要、ご利用案内等の詳細を公開。「学園前だより」を毎月1,200部作成し、市の関連施設、その他にも設置依頼又配布した。ホームページも適宜更新した。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	コンプライアンス・オフィサー2級有資格者を配置。日常的に、法令・社会規範・企業倫理・個人情報保護・守秘義務等の遵守の風土作りに努めた。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	年1回、本社主催の総合教育研修会実施。人権啓発、福祉、教育、環境問題等も意識的に学習した。「しみんだより」の関連項目は、よき学習素材として活用している。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	施設の設置目的を念頭に入れ、市民の文化の振興及び向上を図った管理運営を実施した。	B
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	開館10周年記念の年であり、10件の自主・共同事業を開催した。シネマ&ミニリサイタルの第二段「モーツァルトの恋」、新企画のオペラ映画「椿姫」は特に好評を頂いた。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	ホームページの適宜更新、「学園前だより」の月次作成。ホールの主催事業のチケットは、ホームページでも購入できるシステムの構築。利用が少ない1月、2月への利用誘導を行った。	A
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	年8回の利用者アンケートの実施。ご意見箱の窓口設置及びホームページでのご意見ご要望欄の開設。貸館事業では料金精算時にご意見を伺っている。	A
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	ホールは市民の財産、来館者は大事な「お客様」と、日々感謝の気持ちで接している。当社が指定管理者となっている他の5館と事例を共有し、最小化に努めた。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	西部公民館及び構成の自主グループ、近隣の小・中・高及び大学。ピアノ教室、学習塾、カラオケ教室等の学習成果の発表の場としての連携と利用促進の活動をした。	B

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	本社との連携と協力により、各種業務を効率的に実施した。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	時間外勤務「ゼロ」。電気使用のきめ細かなON・OFF、コピーは両面印刷、古いチラシの再利用等省エネ・省資源に努めた。ちょっとした故障、不具合はスタッフで努力した。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	本社にて、経理責任者が会計システムにより処理し、担当部長が経費の流れを常に点検し適正処理をした。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	館長、副館長、スタッフ2名の4人体制でシフトローテーション、役割分担を明確にし、効率的・効果的な勤務体制を構築した。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	月例の定例会議を開催、本社担当者と現場スタッフとの情報共有を図り、業務の進捗確認、タイムリーな研鑽を行っている。毎年12月には総合研修の場を設定。又、公文協等各種団体主催の各種研修会へ積極的に参加した。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	当社が指定管理者となっている他の5施設の指定管理者としてのノウハウや経験を、当施設の管理運営にも活用した。	A
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	健全事業で健全な財務体質を堅持している。会社全体の営業収入も伸張している。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	安全・安心・快適をモットーに施設の維持管理に努めた。各種の保守点検等は業務仕様書の基づき計画的に適切に実施した。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	地区消防計画の作成、年2回のビル全体での防災訓練、毎日の安全確認表、月次の消火設備・建築物等の自主点検、緊急地震速報受信装置の設置を行っている。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他	公の施設の設置目的を達成するため、どのような取り組みを行ったか。	当施設は、複合施設の中に位置する。西部出張所、水道局、公民館。又、近隣に西福祉センター、図書館もあって問合せも多様・多彩であるが、案内所機能もあると考え積極的・丁寧な対応と誘導に努めた。また、県内と近隣市町村の文化施設の案内・チラシが多彩に集積され、西部地域での文化情報の発信基地としての機能も発揮した。	B

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である市民の連帯感の育成と文化の向上を図り、ふれあい豊かな地域社会づくりに寄与するため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。

指定管理者評価表（様式2）

施設	23 奈良市美術館		
指定管理者	財団法人奈良市文化振興センター （非公募）	指定の期間	平成23年4月1日から 平成24年3月31日まで （1年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部 文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	観覧者アンケート各事業開催期間中 奈良百景展（146人）、児童生徒作品展（575人）、こども作品展（498人）ｱﾝｹｰﾄ回収箱1ヵ所設置 奈良市美術家展（90人）、市展なら（63人）ｱﾝｹｰﾄ回収箱1ヵ所設置

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	30,254,326	4,105,000		80,916	（使用率）第1展示室87	
平成22年度	30,626,834	5,140,000		68,363	（使用率）第1展示室85	

特記事項	

■ 項目別評価

1．適否評価項目　【評価基準】○適：指定管理者としてふさわしい状態、否：指定管理者としてふさわしくない状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用を確保できるものであること	市民による平等利用に対する考え方及び方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	公共施設であることを第一に考え、市民が創作した美術作品の発表の場である美術館を提供するため、気持ちよく利用してもらえるよう積極的に働きかけた。また貸館利用に関しては受付時競合した場合、抽選を行うなど公平性の維持に努めた。	○
	情報公開に対する考え方及び方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	当財団では定款第52条にて情報公開の規定を置き、情報公開について団体として取り組むことを考え、財団独自の情報公開要綱、事務処理要領を設置している。また特例民法法人としての情報公開（事業報告・収支決算・事業計画・収支予算・財務諸表等）も実施している。	○
	法令遵守に対する考え方及び方策	法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	当財団は、市出資の団体として法令遵守は最低限の要請として考え、個人情報の保護に関する法律及び奈良市個人情報保護条例等の関連例規を遵守し、保有する個人情報の安全管理のため、さらなる財団独自の個人情報保護方針のもと、厳重に管理し、漏えい等を防止した。またすべての職員は社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、法令遵守を徹底した。	○
事業計画書の内容が公の施設の経費の縮減が図られるものであること	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	改定公益法人会計基準に基づいて、会計業務、税務申告業務、財務・経営管理業務等すべての業務について、透明性、正確性を確保するとともに、職員は会計システムによる状況把握や、関係法令の理解に努めた。	○
事業計画書に沿った公の施設の管理を安定して行う能力を有していること	施設の維持管理に対する考え方及び方策	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	美術館施設の安定した機能の確保に努めるため定期的な保守・点検を実施し、施設の一部についてはイトーヨーカドー奈良店と連携をはかり健全維持に努めた。	○
	施設の安全対策、非常時の対応に対する考え方及び方策	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	関係者の意識向上や研さんを継続的に進めると同時に、災害の発生に備えて、業務に従事する者の行動規範を定めることを目的とした、危機管理マニュアルを作成している。閉館中の交通遮断の場合でも30分以内に出勤できる職員を3名確保した。	○

2．点数評価項目　【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
事業計画書の内容が公の施設の効用を最大限に発揮させるものであること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	多くの市民のニーズを取り入れ、文化情報の発信拠点として相応しい自主事業等や貸館事業をバランスよく行った。	A
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	自主事業は文化振興事業の核として、文化の育成や向上とともに地域の活性化を進め、地域づくり・人づくりをめざした。職員の専門性や企画力を活かし、良質の文化を提供するように努めた。	B
	利用の促進、サービスの向上の方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	貸館については借り手の立場にたち、適切なアドバイスを行い、一緒に作る立場となって市民の文化育成に尽くし、利用の促進に努めた。	A

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
事業計画書の内容が公の施設の経費の縮減が図られるものであること	指定管理料の提案額	施設の効用を損なわず、提案額内で施設を管理運営できているか。創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	現在まで積み重ねてきたノウハウを最大限に生かし、それぞれの事業においてもクオリティーを損なうことなく効率的に施設運営、維持管理に努めた。	B
事業計画書に沿った公の施設の管理を安定して行う能力を有していること	職員の配置、勤務体制及び研修計画	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	館長をはじめ、4名で管理運営。勤務体制は時差出勤の必要はなく、すべての事業・業務において利用者への充実したサービス提供ができた。職員は業務全般を理解するとともに、会館運営の研修会等に参加した。また常時、安全管理・危機管理に臨機応変の対応ができるよう、職員は普通救命講習を修了し、うち半数は甲種防火管理講習も終了。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	職員のほとんどは、開館当初からの業務経験、または類似施設等での業務経験があり、蓄積された施設管理や事業に関するノウハウ・経験・実績を保有している。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	特例民法法人として、限られた予算の範囲内で、費用対効果を十分発揮できるよう努力した。収益事業では若干の繰越金が確保でき、負債による経営の圧迫はない。	B
その他効果的に公の施設の設置の目的を達成することのできる団体であること	その他	公の施設の設置目的を達成するため、どのような取り組みを行ったか。	当団体は、市民により効果的なサービスの提供と施設の活用を図るため、奈良市と一体制を有する団体として設立された特例民法法人であり、安定や安心のもてる運営を行った。市民の美術鑑賞と創作活動の活性化に寄与し、もって豊かな市民文化の形成を図るという設置目的ののもと4つの柱で効果的に運営した。①美術作品を鑑賞できる場の提供（美術作品鑑賞機能）②市民の創作活動の発表の場の提供（市民ギャラリー機能）③市民の美術活動を推進し、発展させる機会の提供（美術普及活動）④市の施策と円滑な連携（受託事業）	A

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である市民の美術鑑賞と創作活動の活性化に寄与し、豊かな市民文化の形成を図るため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。また、来館者の増をめざして、魅力ある事業の実施に取り組んで下さい。

指定管理者評価表（様式1）

施設	24 奈良市北部会館市民文化ホール		
指定管理者	財団法人奈良市文化振興センター　（公募）	指定の期間	平成20年4月1日から 平成25年3月31日まで　（5年間）
評価対象	平成23年度管理運営事業	評価主体	市民活動部　文化振興課
モニタリングの主な手法	・事業報告書の確認（年1回） ・日常の業務報告（月報）の確認	利用者等の意見聴取	・HPでの利用者アンケート随時受付（平成23年度受付数9人） ・自主事業でのアンケート（計5事業）（回答数216人） ・利用者との意見交換会（年6回実施、総出席者数60人）

主な指標	指定管理料（円）	使用料収入（円）	利用料金収入（円）	利用者数（人）	施設稼働率（%）	利用者満足度（%）
平成23年度	35,233,187	9,253,955		140,613	（ホール）85	
平成22年度	35,651,114	8,684,600		116,409	（ホール）78	
特記事項						

■ 項目別評価

【評価基準】 A：協定・業務仕様書等に定める水準を上回る状態、B：協定・業務仕様書等に定める水準どおりの状態、C：協定・業務仕様書等に定める水準を下回る状態

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
市民による公の施設の平等利用の確保に関すること	市民による平等利用に対する方策	市民による平等利用の確保について、具体的・効果的な方策が行われたか。正当な理由なく一部の市民を優遇していないか。	貸館利用に関しては受付初日に、希望する日時等で申請者が複数の場合は抽選を行い、公平性の維持に努めた。また自主事業等のチケット販売については発売日をしみんだよりやホームページで告知した。	B
	情報公開に対する方策	市民に対する情報公開について、具体的・効果的な方策が行われたか。	財団独自の情報公開要綱、事務処理要領のもと、請求に基づき情報開示するとともに、要求があれば積極的に情報提供した。また、ホームページを利用し、催しや使用案内、施設利用状況を掲載した。また特例民法法人としての情報公開（事業報告・収支決算・事業計画・収支予算・財務諸表等）も実施している。	B
	個人情報保護・法令遵守に対する方策	個人情報の保護・法令遵守について、具体的・効果的な方策が行われたか。	個人情報の保護に関する法律及び奈良市個人情報保護条例等の関連例規を遵守し、また、財団独自の個人情報保護方針のもと保有する個人情報の安全管理のため、厳重に保管し漏えい等を防止した。また、職員は社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、法令遵守を徹底した。	B
	人権・福祉・教育・環境に対する方策	人権・福祉・教育・環境に対する団体の社会的責任について、具体的・効果的な方策が行われたか。	奈良市人権教育推進についての指針を理解し、学校教育の一環で行われる学校行事（発表会・鑑賞会）の利用の推進にも努めた。また環境については、省エネルギー対策の取り組みとして化石燃料の使用削減や物品の繰り返し使用等を実施した。	B
公の施設の効用の最大限の発揮に関すること	事業実施計画	事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	北部地域の文化活動の発信拠点として、多くの市民のニーズを積極的に取り入れバランスのとれた自主事業、貸館事業を実施した。また、小規模ホールの特性を生かし、平城ニュータウン地域に密着した事業運営を行い、施設使用率は90%を超え、来館者数も増加した。	A
	自主事業実施計画	自主事業実施計画どおりに事業が実施されたか。計画どおりの成果があったか。	地域の活発な文化活動の更なる振興のため、地域住民参加型の「手作り事業」を中心に45事業を実施した。特に地域の各種団体等と協力して開催した市民参加型手作りイベント「ニュータウンフェスタたかのはら」は大勢の入場者が訪れ好評を得た。	A
	利用の促進、サービスの向上に対する方策	利用の促進・サービスの向上について、具体的・効果的な方策が行われたか。	「おもいやり」「親切心」「心からのおもてなし」を基本にサービスの向上に努めた。貸館では利用者の利便性の向上のため電話等での仮予約受付（申込期間内）を行った。また、催しの相談、アドバイスを行い一体となった「催し作り」を心がけた。「北部ホールだより」を発行し、自治会へ回覧し地域に密着したサービスに努めた。	B
	市民のニーズ・評価の把握・反映	市民のニーズ・評価の把握・反映について、具体的・効果的な方策が行われたか。	「業務日報」を作成し、利用者の内容、意見、要望をまとめ、その対応状況を記入し、情報の共有を図った。また、随時ミーティングを行い、できるものは敏速に反映させる等利用者の立場に立った対応をした。さらに、ホームページや事業ごとにアンケートを実施した。	B
	苦情・トラブルの対応・防止に対する方策	苦情・トラブルの適切な対応・防止について、具体的・効果的な方策が行われたか。	苦情やトラブルを未然に防ぐため、職員は電話応対では、姓を名乗り窓口での対応では名札を携行し、細心の注意を払って丁寧な対応を心がけた。苦情があった場合は、内容を十分把握し、適切な判断をするとともに、誠意を持って対応した。また、不測の事態に備え地域の交番や警察署等と協力体制を整えた。	B
	地域等における連携、貢献	地域等における連携、貢献について、具体的・効果的な方策が行われたか。	「北部ホールだより」を自治会班単位で配布した。また、自治連合会、文化協会と共催で「音楽祭」「文化祭」を開催し交流を深めた。また、地域の各種文化団体と協働して「ニュータウンフェスタたかのはら」を開催。地元地域にある奈良大学と連携し、公開講座を実施する等、地域の文化振興・交流の貢献に努めた。	A

区分	評価項目	評価の着眼点	実施内容	評価
公の施設の経費の縮減に関すること	収支計画の妥当性・効率性	収支予算書における経費・収入の見込みが適正・合理的であったか。 予算の効果的な配分が行われたか。	奈良市の財政事情を勘案した収支計画を策定した。清掃業務、舞台操作管理業務については平成20年度から入札を行っており、経費の削減に努めた。	B
	経費縮減に対する方策	施設の効用を損なわず、創意工夫で経費を縮減することについて、具体的・効果的な方策が行われたか。	維持管理経費は経費削減に努め、特にメンテナンス費用等は安全性を確保しつつ、限界まで削減した。業務研修等を随時実施し、簡単な機器、設備操作は職員が行った。夜間の貸館対応は、職員の時間差勤務を導入し、人件費増を抑えた。また、利用頻度の高い設備備品に関しては、説明書、注意事項を掲示し、利用者への周知を徹底した。光熱水料費については、照明機器の部分的な消灯等効率のよい使用方法により節電を図った。	B
	経理の適正性	公の業務として適正な経理の執行が適正に行われたか。	改定公益法人会計基準に基づいて、会計業務、税務申告業務、財務・経営管理業務等すべての業務について、透明性、正確性を確保した。職員は会計システムによる状況把握や、関係法令の理解に努めた。	B
公の施設の管理を安定して行う能力に関すること	職員の配置、勤務体制	業務仕様書に定める水準（労働関係法規の遵守を含む。）を満たし、効果的な職員の配置・勤務体制（指揮系統、責任権限含む。）であったか。	館長の下、職員（主任3名）が適正に、限られた人数で最大限のサービスを行うため、すべての職員が貸館業務、自主事業の業務に対応できるように効率よく配置した。また、施設使用率が月単位で、9割を超える夜間の貸館・自主事業対応として、職員の時間差勤務を導入した。	B
	職員の研修計画	業務遂行のために必要な職員の確保・育成のために、職員の採用及び研修・指導に関する具体的・効果的な方策が行われたか。	職員は業務全般を理解するとともに、全国公立文化施設協会などの研修会等に参加し、日々研さんした。職員全員は普通救命講習を修了し、甲種防火管理講習修了者は2名有し、日頃の安全管理・危機管理に際して臨機応変に対応可能な職員の体制を整えた。	B
	類似事業の実績、ノウハウ	類似施設の管理運営の業務その他類似事業の業務の実績・ノウハウが施設管理に効果的に反映をされていたか。	職員のほとんどは、開館当初からの業務経験、または類似施設等での業務経験があり、実践を通して相当の訓練を受けている。特に各部署には蓄積された施設管理や事業に関するノウハウ・経験・実績を保有している職員がおり、管理運営の業務がスムーズに遂行した。	B
	財務状況の健全性	指定の期間内に安定的に事業を継続できる財務状況か。団体の財務状況の悪化により施設の管理運営が困難になる恐れはないか。	特例民法法人として、限られた予算の範囲内で、費用対効果を十分発揮できるよう努力した。収益事業では若干の繰越金が確保でき、負債による経営の圧迫はない。	B
	施設の維持管理	施設・備品等の保全、設備の保守・点検その他施設の維持管理について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	施設の「安全」を第一に考えた管理体制をとった。施設・備品等は、定期的な保守点検を実施し、日常的には職員が点検し異常があれば敏速に対応した。舞台関係の運用管理業務は常駐委託業者に委託し、舞台関係（機構設備・照明設備・音響設備）保全業務は、保守点検実施計画を作成し適切に実施した。備品関係は、備品台帳によって配置場所・数量等をすべて明確にした。利用頻度の高い備品や機器等の保全は、利用者に取扱説明書、注意事項を明記して周知を徹底した。	B
	施設の安全対策、非常時の対応	施設の保安・警備その他の施設の安全対策、事故・災害等の非常時の対応について、業務仕様書に定める水準どおりに行われたか。	職員の意識向上や研さんを継続的に進めると同時に、災害の発生に備えて、業務に従事する者の行動規範を定めることを目的とした災害時のマニュアルを作成した。閉館中の交通遮断の場合でも30分以内に出勤できる職員を2名確保した。所轄消防署、高の原交番、高の原病院等とも連携体制を整えた。また、北部会館全体で消防計画を作成し、日頃から北部会館全体として消防・避難訓練を実施し万が一に備えた。	B
その他効果的な公の施設の設置の目的の達成に関すること	その他	公の施設の設置目的を達成するため、どのような取り組みを行ったか。	北部会館市民文化ホールの設置目的は、「市民の自主的な文化活動の促進」である。その目的達成のため、①文化環境の充実と推進②文化活動拠点機能の拡充③地域密着の自主事業の展開④地域との文化交流・連携に努めた。	A

■ 総合評価

総合評価	当施設の設置目的である市民の自主的な文化活動の促進、教養の向上及び健康の保持を図るため、指定管理者が指定管理料を効果的に配分しながら、施設の管理運営や事業の実施ができた。
指定管理者に対する指示・指導事項	公の施設としての利用者の安全確保について、万全の取り組みを常に検討して下さい。また、職員間での情報やノウハウの共有を徹底するとともに、効率的な施設の管理運営のため、指定管理者内での柔軟な人員の配置を検討して下さい。